

TEORIA, DICAS E
EXERCÍCIOS

CAU-RJ

CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO RIO DE JANEIRO

Assistente Administrativo

- Língua Portuguesa E Redação Oficial
- Legislação Aplicada Ao CAU/RJ
- Raciocínio Lógico
- Conhecimentos Específicos



Conteúdo de acordo
com o Edital
Questões gabaritadas
do Instituto IADES

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio de Janeiro

CAU-RJ

Assistente Administrativo

APRESENTAÇÃO

Se você tem este livro em mãos, é porque está construindo sua jornada rumo à tão sonhada aprovação com compromisso e dedicação.

A *Editora Nova Concursos* será sua maior aliada neste percurso, oferecendo um material de qualidade que será seu guia de estudos.

Nosso livro foi elaborado com a experiência de professores renomados, especialistas em concursos públicos, somada à organização e dedicação do nosso time editorial.

O conteúdo programático do edital foi criteriosamente analisado para abordar todos os temas cobrados em um sumário que foi pensado para te apresentar uma sequência lógica; isso facilitará a compreensão do conteúdo cobrado para o cargo de *Assistente Administrativo de acordo com o Edital nº 01/2026, do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio de Janeiro - CAU-RJ*.

Para complementar seus estudos e auxiliar sua memorização, ao decorrer da teoria você encontrará recursos como boxes *Importante e Dica*, com macetes valiosos selecionados para otimizar seu tempo; para um planejamento completo, ao final de todas as disciplinas apresentamos a seção *Hora de Praticar*, com questões gabaritadas da *banca IADES*, organizadora contratada para a realização do certame para que você pratique a teoria e já conheça o perfil da banca.

Este material é um verdadeiro diferencial, pois proporciona uma abordagem completa e especializada que irá te guiar até o sucesso.

Vamos juntos rumo à aprovação!

AVISO **IMPORTANTE**

ESTE É UM MATERIAL DE DEMONSTRAÇÃO

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da apostila. Aqui você encontrará o sumário do material e algumas páginas selecionadas, para que possa conhecer a qualidade, a estrutura e a metodologia do nosso conteúdo. No entanto, esta não é a apostila completa.

POR QUE ADQUIRIR A VERSÃO COMPLETA?

- ✓ conteúdo organizado de acordo com o edital;
- ✓ teoria objetiva e atualizada;
- ✓ dicas e fluxogramas para auxiliar a memorização;
- ✓ questões gabaritadas para o treino da teoria.

**GARANTA A VERSÃO COMPLETA DO
MATERIAL COMPLETO COM DESCONTO!**

QUERO MATERIAL COMPLETO!

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	11
■ COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DE GÊNEROS VARIADOS.....	11
■ RECONHECIMENTO DE TIPOS E GÊNEROS TEXTUAIS.....	13
■ DOMÍNIO DA ORTOGRAFIA OFICIAL.....	23
■ DOMÍNIO DOS MECANISMOS DE COESÃO TEXTUAL.....	25
EMPREGO DE ELEMENTOS DE REFERENCIAÇÃO, SUBSTITUIÇÃO E REPETIÇÃO, DE CONECTORES E DE OUTROS ELEMENTOS DE SEQUENCIAÇÃO TEXTUAL	25
■ DOMÍNIO DA ESTRUTURA MORFOSSINTÁTICA DO PERÍODO	29
RELAÇÕES DE COORDENAÇÃO ENTRE ORAÇÕES E ENTRE TERMOS DA ORAÇÃO	36
RELAÇÕES DE SUBORDINAÇÃO ENTRE ORAÇÕES E ENTRE TERMOS DA ORAÇÃO	37
REGÊNCIA VERBAL E NOMINAL.....	40
CONCORDÂNCIA VERBAL E NOMINAL.....	42
■ EMPREGO DAS CLASSES DE PALAVRAS	48
Colocação dos Pronomes Átonos	57
EMPREGO DE TEMPOS E MODOS VERBAIS	58
■ EMPREGO DOS SINAIS DE PONTUAÇÃO	65
■ EMPREGO DO SINAL INDICATIVO DE CRASE.....	68
■ REESCRITA DE FRASES E PARÁGRAFOS DO TEXTO	70
SIGNIFICAÇÃO DAS PALAVRAS.....	70
SUBSTITUIÇÃO DE PALAVRAS OU DE TRECHOS DE TEXTO; REORGANIZAÇÃO DA ESTRUTURA DE ORAÇÕES E DE PERÍODOS DO TEXTO; REESCRITA DE TEXTOS DE DIFERENTES GÊNEROS E NÍVEIS DE FORMALIDADE.....	72
■ REDAÇÃO OFICIAL.....	77
ATO NORMATIVO E CORRESPONDÊNCIA OFICIAL (CONFORME MANUAL DE REDAÇÃO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA).....	77
Comunicação Oficial.....	78
Elementos Que Compõem a Estrutura dos Documentos.....	83
Tipos de Documentos.....	90
Uso do Correio Eletrônico (E-Mail) Corporativo	96

LEGISLAÇÃO APLICADA AO CAU/RJ.....	119
■ LEI FEDERAL Nº 12.378/2010 (CRIAÇÃO DO CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO BRASIL (CAU/BR) E DOS CONSELHOS REGIONAIS)	119
■ ORGANIZAÇÃO, ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CAU/RJ CONFORME SEU REGIMENTO INTERNO.....	124
APROVADO NA REUNIÃO PLENÁRIA ORDINÁRIA N.006/2017, DE 20 DE JUNHO DE 2017, CONFORME DELIBERAÇÃO PLENÁRIA 025/2017	124
■ ATOS E RESOLUÇÕES.....	135
ATRIBUIÇÕES PROFISSIONAIS DE ARQUITETOS E URBANISTAS	
- RES. CAU/BR N. 021/2012 -	135
RES. CAU/BR N. 162/2018	138
REGISTRO DE PROFISSIONAIS - RES. CAU/BR N.018/2012.....	140
RES. CAU/BR N.167/2018 E SUAS ALTERAÇÕES	142
ANUIDADES (RES. CAU/BR 193 E SUAS ALTERAÇÕES)	145
CERTIDÕES (RES. CAU/BR N.93/2014).....	148
RACIOCÍNIO LÓGICO.....	155
■ CONJUNTOS NUMÉRICOS E OPERAÇÕES COM CONJUNTOS – OPERAÇÕES, PROPRIEDADES E APLICAÇÕES (SOMA, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO E DIVISÃO).....	155
NÚMEROS NATURAIS	155
NÚMEROS INTEIROS.....	155
NÚMEROS RACIONAIS.....	157
NÚMEROS REAIS	161
■ POTENCIAÇÃO E RADICIAÇÃO	161
■ PRINCÍPIOS DE CONTAGEM E PROBABILIDADE.....	166
PERMUTAÇÕES	167
ARRANJOS.....	168
COMBINAÇÕES.....	169
■ RAZÕES E PROPORÇÕES	174
GRANDEZAS DIRETAMENTE E INVERSAMENTE PROPORCIONAIS	176
REGRA DE TRÊS SIMPLES	178
REGRA DE TRÊS COMPOSTAS	180

PORCENTAGEM	182
■ EQUAÇÕES E INEQUAÇÕES	183
■ SISTEMAS DE MEDIDAS.....	191
■ VOLUMES.....	194
■ COMPREENSÃO DE ESTRUTURAS LÓGICAS.....	200
■ LÓGICA DE ARGUMENTAÇÃO.....	201
ANALOGIAS.....	201
INFERÊNCIAS.....	201
DEDUÇÕES	202
CONCLUSÕES	202
■ DIAGRAMAS LÓGICOS	202
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS.....	209
■ QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO	209
COMUNICABILIDADE	209
APRESENTAÇÃO.....	210
ATENÇÃO, CORTESIA E INTERESSE.....	210
PRESTEZA, EFICIÊNCIA E TOLERÂNCIA	210
DISCRIÇÃO E CONDUTA	211
OBJETIVIDADE	211
■ TRABALHO EM EQUIPE.....	212
PERSONALIDADE E RELACIONAMENTO	213
EFICÁCIA NO COMPORTAMENTO INTERPESSOAL.....	214
FATORES POSITIVOS DO RELACIONAMENTO	215
COMPORTAMENTO RECEPTIVO E DEFENSIVO, EMPATIA E COMPREENSÃO MÚTUA	215
■ CONHECIMENTOS BÁSICOS DE ADMINISTRAÇÃO.....	215
PROCESSO ORGANIZACIONAL: PLANEJAMENTO, DIREÇÃO, COMUNICAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO.....	215
Natureza e Finalidades	215
CARACTERÍSTICAS DAS ORGANIZAÇÕES FORMAIS	217

Tipos de Estrutura Organizacional.....	218
CRITÉRIOS DE DEPARTAMENTALIZAÇÃO	222
COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL.....	223
MOTIVAÇÃO.....	224
LIDERANÇA	228
DESEMPENHO.....	231
■ ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA.....	231
PLANILHAS, RELATÓRIOS E CONTROLES	231
ORÇAMENTO PÚBLICO	233
■ LICITAÇÕES: MODALIDADES, DISPENSA E INEXIGIBILIDADE.....	233
LEI Nº 14.133/2021	233
DECRETO Nº 11.430/2023	287
PREGÃO ELETRÔNICO	289
PREGÃO PRESENCIAL.....	291
ELABORAÇÃO DE DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA (DFD)	293
SIGNIFICA ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP) E TERMO DE REFERÊNCIA (TR).....	295
MATRIZ DE RISCOS (MGR) E RELATÓRIOS DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO NO PROCESSO DE PLANEJAMENTO E CONTRATAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	297
■ NOÇÕES DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS	299
CONCEITO	299
FINALIDADE E DOS CONTRATOS ADMINISTRATIVOS.....	303
Princípios que Regem os Contratos administrativos	303
Legalidade	303
Vinculação ao Instrumento Convocatório.....	303
Continuidade do Serviço Público	303
Supremacia do Interesse Público e Outros	304
Diferenças entre Contrato Administrativo e Contrato Privado.....	304
EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS: ATRIBUIÇÕES DO FISCAL E DO GESTOR DO CONTRATO	305
PROCEDIMENTOS PARA ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL.....	306
Registros.....	306
Relatórios.....	306
Checklists	307

Comunicação com Fornecedores.....	307
Verificação da Conformidade na Entrega de Produtos ou Execução dos Serviços	307
Atestação de Recebimento de Bens e Serviços	308
Controle de Prazos de Execução, Vigência e Vencimento Contratual	309
Elaboração e Conferência da Documentação Exigida para Pagamentos.....	310
GESTÃO DE CONTRATOS: NOÇÕES BÁSICAS DE GESTÃO CONTRATUAL E PLANEJAMENTO.....	311
Acompanhamento	314
Controle e Encerramento do Contrato	316
Registro de Ocorrências e Tratativas com Fornecedores	318
APLICAÇÃO DE PENALIDADES CONTRATUAIS (NOÇÕES GERAIS).....	318
Renovação	319
Prorrogação.....	320
Alteração	321
Encerramento de Contratos	324
■ INSTRUMENTOS CONTRATUAIS: CONCEITOS E FINALIDADES	325
TERMO ADITIVO	325
ORDEM DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO (OES).....	327
AUTORIZAÇÃO DE COMPRA	328
APLICAÇÃO DESSES INSTRUMENTOS NAS COMPRAS PÚBLICAS DE BENS, SERVIÇOS E OBRAS.....	329
RELAÇÃO ENTRE INSTRUMENTO CONTRATUAL E PROCESSO DE LICITAÇÃO OU DISPENSA/ INEXIGIBILIDADE	330
FORMALIZAÇÃO DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES ENVOLVIDAS	330
■ PATRIMÔNIO	332
CONCEITO	332
COMPONENTES.....	332
VARIAÇÕES E CONFIGURAÇÕES.....	332
■ HIERARQUIA E AUTORIDADE.....	334
■ COMPETÊNCIAS GERENCIAIS	336
■ EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, PRODUTIVIDADE E COMPETITIVIDADE.....	337
■ PROCESSO DECISÓRIO	340
■ PLANEJAMENTO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL.....	341
■ DIVISÃO DO TRABALHO.....	342

■ CONTROLE E AVALIAÇÃO	343
■ ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL E CIDADANIA.....	345
■ GESTÃO DA QUALIDADE	346
■ NOÇÕES DE TÉCNICAS DE ARQUIVAMENTO	350
MODELOS DE ARQUIVOS E TIPOS DE PASTAS	350
ARQUIVAMENTO DE REGISTROS INFORMATIZADOS.....	351
PROTOCOLO.....	351
■ NOÇÕES DE CIDADANIA.....	352
■ NOÇÕES DE UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL – IA	353

LÍNGUA PORTUGUESA

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DE GÊNEROS VARIADOS

A interpretação e a compreensão textual são aspectos essenciais a serem dominados por aqueles candidatos que buscam a aprovação em seleções e concursos públicos. Trata-se de um assunto que abrange questões específicas e de conteúdo geral nas provas. Conhecer e dominar estratégias que facilitem a apreensão desse assunto pode ser o grande diferencial entre o quase e a aprovação.

Além disso, seja a compreensão textual, seja a interpretação textual, ambas guardam uma relação de proximidade com um assunto pouco explorado pelos cursos de português: a **semântica**, que incide seus estudos sobre as relações de sentido que a forma linguística pode assumir.

Portanto, neste material, você encontrará recursos para solidificar seus conhecimentos sobre interpretação e compreensão textual, associando a essas temáticas as relações semânticas que permeiam o sentido de todo amontoado de palavras, tendo em vista que qualquer aglomeração textual é, atualmente, considerada texto e, dessa forma, deve ter um sentido que precisa ser reconhecido por quem lê.

Assim, vamos começar nosso estudo fazendo uma breve diferença entre os termos **compreensão** e **interpretação** textual.

Para muitos, essas palavras expressam o mesmo sentido, mas, como pretendemos deixar claro neste material, ainda que existam relações de sinonímia entre palavras do nosso vocabulário, a opção do autor por um termo em vez de outro reflete um sentido que deve ser interpretado no texto, uma vez que a **interpretação** realiza ligações com o texto a partir das ideias que o leitor pode concluir com a leitura.

Já a **compreensão** busca a análise de algo exposto no texto e, geralmente, é marcada por uma palavra ou expressão, apresentando mais relações semânticas e sintáticas. A compreensão textual estipula aspectos linguísticos essencialmente relacionados à significação das palavras e, por isso, envolve uma forte ligação com a semântica.

Sabendo disso, é importante separarmos os conteúdos que tenham mais apelo **interpretativo** ou **compreensivo**. Esses assuntos completam o estudo basilar de semântica com foco em provas e concursos, sempre visando à sua aprovação.

I INFERÊNCIA – ESTRATÉGIAS DE INTERPRETAÇÃO

A inferência é uma relação de sentido conhecida desde a Grécia Antiga e que embasa as teorias sobre interpretação de texto.

Dica

Interpretar é buscar ideias e pistas do autor do texto nas linhas apresentadas

Porém, apesar de aparentemente parecer algo subjetivo, há “regras” para se buscar essas pistas.

A primeira e mais importante delas é identificar a orientação do pensamento do autor do texto, que fica perceptível quando identificamos como o raciocínio dele foi exposto: se de maneira mais racional, a partir da análise de dados e informações com fontes confiáveis, ou se de maneira mais prática, partindo dos efeitos e das consequências, a fim de identificar as causas.

Por isso, é preciso compreender como podemos interpretar um texto mediante estratégias de leitura. Neste material, selecionamos as estratégias mais eficazes, que podem contribuir para sua aprovação em seleções que avaliam a competência leitora dos candidatos. A partir disso, selecionamos estratégias de leitura que foquem nas formas de inferência sobre um texto.

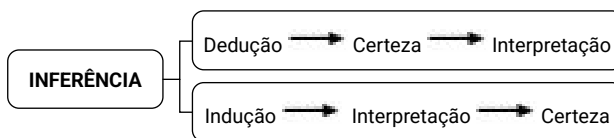
Dessa forma, é fundamental identificar como ocorre o processo de **inferência**, que se dá por **dedução** ou por **indução**. Para entender melhor, veja este exemplo:

O marido da minha chefe parou de beber.

Observe que é possível inferir várias informações. A primeira é que a chefe do enunciador é casada (informação comprovada pela palavra “marido”); a segunda é que o enunciador está trabalhando (informação comprovada pela expressão “minha chefe”); e a terceira é que o marido da chefe do enunciador bebia (informação comprovada pela expressão “parou de beber”). Note que há pistas contextuais do próprio texto que induzem o leitor a interpretar essas informações.

Tratando-se de interpretação textual, os processos de inferência, sejam por dedução ou por indução, partem de uma certeza prévia para a construção de uma interpretação, elaborada a partir das pistas oferecidas no texto, articuladas com as informações acessadas pelo leitor.

A seguir, apresentamos uma figura que representa como ocorre a relação desses processos:



A partir desse esquema, conseguimos visualizar melhor como o processo de interpretação ocorre. Agora, detalharemos esse processo, reconhecendo as estratégias que compõem cada maneira de inferir informações de um texto. Por isso, apresentaremos, nos tópicos seguintes, como usar estratégias de cunho dedutivo e indutivo e, ainda, como articular a isso o nosso conhecimento de mundo na interpretação de textos.

I A INDUÇÃO

As estratégias de interpretação que observam métodos indutivos analisam as “pistas” que o texto oferece e, posteriormente, reconhecem alguma certeza na interpretação. Dessa forma, é fundamental buscar uma ordem de eventos ou processos ocorridos no texto, que variam conforme o tipo textual.

LEGISLAÇÃO APLICADA AO CAU/RJ

LEI FEDERAL Nº 12.378/2010 (CRIAÇÃO DO CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO BRASIL (CAU/BR) E DOS CONSELHOS REGIONAIS)

I ÂMBITO E ABRANGÊNCIA

A Lei Federal nº 12.378, de 31 de dezembro de 2010, disciplina o exercício da profissão de arquitetura e urbanismo dentro do país. A legislação é mais conhecida pela criação do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR), como um órgão-matriz, e dos conselhos de arquitetura e urbanismo dos estados e do Distrito Federal (CAUs).

Antes de tratar dos aspectos gerais dos CAUs, vale verificar o que a legislação considera como **atividades típicas de arquitetura e urbanismo**. Nesse sentido, o art. 2º elenca diversas funções que todos os profissionais do setor, vinculados aos CAUs, podem executar, tendo competência legal para isso.

Art. 2º As atividades e atribuições do arquiteto e urbanista consistem em:

I - supervisão, coordenação, gestão e orientação técnica;

II - coleta de dados, estudo, planejamento, projeto e especificação;

III - estudo de viabilidade técnica e ambiental;

IV - assistência técnica, assessoria e consultoria;

V - direção de obras e de serviço técnico;

VI - vistoria, perícia, avaliação, monitoramento, laudo, parecer técnico, auditoria e arbitragem;

VII - desempenho de cargo e função técnica;

VIII - treinamento, ensino, pesquisa e extensão universitária;

IX - desenvolvimento, análise, experimentação, ensaio, padronização, mensuração e controle de qualidade;

X - elaboração de orçamento;

XI - produção e divulgação técnica especializada; e

XII - execução, fiscalização e condução de obra, instalação e serviço técnico.

Parágrafo único. As atividades de que trata este artigo aplicam-se aos seguintes campos de atuação no setor:

I - da Arquitetura e Urbanismo, concepção e execução de projetos;

II - da Arquitetura de Interiores, concepção e execução de projetos de ambientes;

III - da Arquitetura Paisagística, concepção e execução de projetos para espaços externos, livres e abertos, privados ou públicos, como parques e praças, considerados isoladamente ou em sistemas, dentro de várias escalas, inclusive a territorial;

IV - do Patrimônio Histórico Cultural e Artístico, arquitetônico, urbanístico, paisagístico,

monumentos, restauro, práticas de projeto e soluções tecnológicas para reutilização, reabilitação, reconstrução, preservação, conservação, restauro e valorização de edificações, conjuntos e cidades;

V - do Planejamento Urbano e Regional, planejamento físico-territorial, planos de intervenção no espaço urbano, metropolitano e regional fundamentados nos sistemas de infraestrutura, saneamento básico e ambiental, sistema viário, sinalização, tráfego e trânsito urbano e rural, acessibilidade, gestão territorial e ambiental, parcelamento do solo, loteamento, desmembramento, remembramento, arreamento, planejamento urbano, plano diretor, traçado de cidades, desenho urbano, sistema viário, tráfego e trânsito urbano e rural, inventário urbano e regional, assentamentos humanos e requalificação em áreas urbanas e rurais;

VI - da Topografia, elaboração e interpretação de levantamentos topográficos cadastrais para a realização de projetos de arquitetura, de urbanismo e de paisagismo, foto-interpretação, leitura, interpretação e análise de dados e informações topográficas e sensoriamento remoto;

VII - da Tecnologia e resistência dos materiais, dos elementos e produtos de construção, patologias e recuperações;

VIII - dos sistemas construtivos e estruturais, estruturas, desenvolvimento de estruturas e aplicação tecnológica de estruturas;

IX - de instalações e equipamentos referentes à arquitetura e urbanismo;

X - do Conforto Ambiental, técnicas referentes ao estabelecimento de condições climáticas, acústicas, lumínicas e ergonômicas, para a concepção, organização e construção dos espaços;

XI - do Meio Ambiente, Estudo e Avaliação dos Impactos Ambientais, Licenciamento Ambiental, Utilização Racional dos Recursos Disponíveis e Desenvolvimento Sustentável.

Pela leitura do dispositivo, percebe-se que a intenção do legislador foi abranger o maior número de atividades e de profissionais atuantes do setor de arquitetura e urbanismo, englobando até os profissionais menos conhecidos, como aqueles mencionados nos incisos VI, VII e XI do parágrafo único.

As áreas de atuação dos profissionais arquitetos e urbanistas poderão ser exclusivas deles ou compartilhadas com outras profissões regulamentadas. A tarefa de designar cada área de atuação é atribuição do CAU/BR.

Art. 3º Os campos da atuação profissional para o exercício da arquitetura e urbanismo são definidos a partir das diretrizes curriculares nacionais que dispõem sobre a formação do profissional arquiteto e urbanista nas quais os núcleos de conhecimentos de fundamentação e de conhecimentos profissionais caracterizam a unidade de atuação profissional.

§ 1º O Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR especificará, atentando para o disposto no caput, as áreas de atuação privativas dos arquitetos e urbanistas e as áreas de atuação compartilhadas com outras profissões regulamentadas.

§ 2º Serão consideradas privativas de profissional especializado as áreas de atuação nas quais a ausência de formação superior exponha o usuário do serviço a qualquer risco ou danos materiais à segurança, à saúde ou ao meio ambiente.

§ 3º No exercício de atividades em áreas de atuação compartilhadas com outras áreas profissionais,

RACIOCÍNIO LÓGICO

CONJUNTOS NUMÉRICOS E OPERAÇÕES COM CONJUNTOS – OPERAÇÕES, PROPRIEDADES E APLICAÇÕES (SOMA, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO E DIVISÃO)

NÚMEROS NATURAIS

Os números construídos com os algarismos de 0 a 9 são chamados de naturais. O símbolo desse conjunto é a letra **N**, e podemos escrever os seus elementos entre chaves:

$N = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, \dots\}$

As reticências indicam que esse conjunto tem infinitos números naturais.

O zero não é um número natural propriamente dito, pois não é um número de “contagem natural”. Por isso, utiliza-se o símbolo **N*** para designar os números naturais positivos, isto é, excluindo o zero. Veja: $N^* = \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, \dots\}$.

Dica

O símbolo do conjunto dos **números naturais** é a **letra N**. Além disso, podemos encontrar o **símbolo N***, que representa os **números naturais positivos**, isto é, **excluindo o zero**.

Conceitos básicos relacionados aos números naturais:

- **Sucessor:** é o próximo número natural. Ou seja, o sucessor do número “n” é o número “n+1”.
 - **Exemplo:** o sucessor de 4 é 5, e o sucessor de 51 é 52.
- **Antecessor:** é o número natural anterior. Ou seja, o antecessor do número “n” é o número “n-1”.
 - **Exemplo:** o antecessor de 8 é 7, e o antecessor de 77 é 76.
- **Números consecutivos:** são números em sequência. Assim, (n - 1, n e n+1) são números consecutivos.
 - **Exemplo:** 5, 6, 7 são números consecutivos, enquanto 10, 9, 11 não são.
- **Números naturais pares:** são aqueles que, quando divididos por 2, não deixam resto. Por isso, o

zero também é considerado par. Assim, todos os números que terminam em 0, 2, 4, 6 ou 8 são pares;

- **Números naturais ímpares:** quando divididos por 2, deixam resto 1. Todos os números que terminam em 1, 3, 5, 7 ou 9 são ímpares.

Atenção! A soma ou subtração de dois números pares tem resultado par.

- Ex.: $12 + 8 = 20$; $12 - 8 = 4$.

A soma ou subtração de dois números ímpares tem resultado par.

- Ex.: $13 + 7 = 20$; $13 - 7 = 6$.

A soma ou subtração de um número par com outro ímpar tem resultado ímpar.

- Ex.: $14 + 5 = 19$; $14 - 5 = 9$.

A multiplicação de números pares tem resultado par.

- Ex.: $8 \cdot 6 = 48$.

A multiplicação de números ímpares tem resultado ímpar.

- Ex.: $3 \cdot 7 = 21$.

A multiplicação de um número par por um número ímpar tem resultado par.

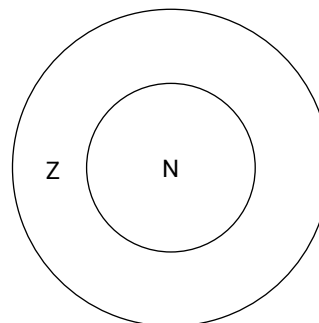
- Ex.: $4 \cdot 5 = 20$.

NÚMEROS INTEIROS

Os números inteiros são os números naturais — incluindo o zero — e seus respectivos opostos (negativos). Veja:

$Z = \{\dots -7, -6, -5, -4, -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, \dots\}$

O símbolo desse conjunto é a letra **Z**. Uma coisa importante é saber que todos os números naturais são inteiros, mas nem todos os números inteiros são naturais. Podemos representar os números inteiros por meio de diagramas e afirmar que o conjunto de números naturais está contido no conjunto de números inteiros, ou que **N** é um subconjunto de **Z**. Observe:



Podemos destacar alguns subconjuntos de números. Veja:

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Uma empresa pode ser definida como um sistema de pessoas e recursos que procura alcançar objetivos. Os recursos estão disponíveis para qualquer organização que tenha capital para investir; diferentemente das pessoas, que representam o elemento humano da organização, dotado de uma maior complexidade na sua gestão.

Neste sentido, as pessoas (recursos humanos, capital humano, talentos) levam suas características pessoais, inteligência, expertise, percepções, atitude e habilidades até a empresa que, em contrapartida, precisa gerenciar tais recursos para a promoção do desenvolvimento e aquisição de vantagens para a organização.

Dessa maneira, especialmente nas atividades de serviços, a qualidade no atendimento ao público torna-se essencial para a satisfação das necessidades do consumidor final.

Atualmente, o atendimento com a máxima qualidade é considerado como um grande diferencial, o qual proporciona a tão sonhada vantagem competitiva.

E como podemos definir essa qualidade tão valorizada no atendimento? Atender com qualidade é saber entender as necessidades e exigências dos clientes e, assim, utilizar os recursos disponíveis de maneira mais eficiente para satisfazer (ou até superar) o desejo do cliente.

Nesse sentido, para alcançar a qualidade total e garantir a fidelização, é de suma importância ter atenção aos seguintes pontos:

COMUNICABILIDADE

A comunicabilidade é a qualidade do ato de comunicar. Para tanto, a comunicação inclui a transferência e a comunicação dos significados daquilo que se quer expressar.

As formas de comunicação incluem: verbal (oral e escrita), não verbal (gestos e postura corporal) e paralinguística (tom da voz, ritmo da fala, pausas). Assim, o processo de comunicação envolve os seguintes componentes:

- **Emissor:** pessoa que deseja comunicar uma mensagem;
- **Codificador:** mecanismo utilizado para exteriorizar a mensagem;
- **Mensagem:** expressão daquilo que o emissor pretende comunicar;
- **Canal:** meio pelo qual a mensagem é conduzida;
- **Decodificador:** mecanismo utilizado para decifrar a mensagem;
- **Receptor:** pessoa que recebe a mensagem do emissor.

Assim, pode-se dizer que a comunicação é eficaz quando a compreensão por parte do receptor é compatível com o significado da mensagem que o emissor deseja transmitir.

Quando a compreensão do receptor é diferente daquilo que o emissor deseja transmitir, então, provavelmente, houve algum tipo de **ruído** na comunicação, que, por sua vez, trata-se de qualquer tipo de prejuízo à comunicação. Os ruídos podem advir do emissor ou do receptor.

De acordo com Gil (2012), os ruídos decorrentes do **emissor** envolvem:

- **Falta de clareza nas ideias:** o emissor pode pensar rapidamente naquilo que deseja expressar e, caso não tenha facilidade de comunicação, pode não conseguir transmitir a ideia de maneira adequada. Isso ocorre porque não houve um aperfeiçoamento da mensagem;
- **Comunicação múltipla:** não falamos apenas com a voz, mas também com o nosso corpo. É importante que a comunicação oral seja condizente com a comunicação corporal. Quando isso não acontece, a comunicação pode ser falha;
- **Problemas de codificação:** a forma de exteriorizar a mensagem é tão importante quanto saber aquilo que pretende comunicar. Na comunicação oral, é fundamental que a fala possibilite a compreensão da mensagem. Portanto, o emissor deve estar atento à velocidade da fala, à altura da fala, às pausas etc.;
- **Bloqueio emocional:** algumas emoções — como a vergonha ou o receio de “falar errado” — podem ser um ruído da comunicação. Além disso, quando o assunto a ser comunicado desperta emoções intensas no emissor, a expressão daquilo que se pretende dizer pode ser prejudicada;
- **Hábitos de locução:** o uso excessivo de gírias, de palavras desconhecidas ou de algumas expressões como “está entendendo?” pode distrair o receptor ou causar irritação;
- **Suposições acerca do receptor:** se o emissor supõe que o emissor já tem conhecimento de determinado assunto ou tem uma opinião formada sobre aquilo, a comunicação pode não se completar. O emissor pode omitir algumas informações em sua fala, por acreditar que o receptor já as conhece, mas essa suposição pode não ser verdadeira.

Já os ruídos decorrentes do **receptor** envolvem, segundo Gil (2012):

- **Audição seletiva:** o receptor pode focar sua atenção apenas nos pontos que considera importante, prejudicando o entendimento da mensagem como um todo;
- **Desinteresse:** embora esteja fisicamente presente, o receptor pode estar tão desinteressado que não consiga reter nenhuma informação transmitida pelo emissor;
- **Avaliação prematura:** ocorre quando o receptor acredita que o fato de ter ouvido com atenção o início da mensagem é suficiente para compreender todo o contexto. No entanto, no decorrer da mensagem, o sentido pode ser alterado, portanto, a compreensão do receptor não será compatível com o significado pretendido pelo emissor;

MAIS DE 100 MIL ALUNOS APROVADOS!

 799 APROVADOS NO
BANCO DO BRASIL 2021

 92 APROVADOS
NO TJ-MG 2022

 213 APROVADOS
NO SEAGRI/DF 2022

 337 APROVADOS
NO INSS 2022



GOSTOU DESSA DEMONSTRAÇÃO?

Aproveite o Desconto especial e adquira
a versão completa desse material!

ADQUIRIR MATERIAL COMPLETO